

ペア入れ替え式ロールプレイ会話：場面3「慰め談話」

著者	日高 水穂
雑誌名	方言談話の地域差と世代差に関する研究 成果報告書
ページ	41-51
発行年	2014-03-31
シリーズ	国立国語研究所共同研究報告 ； 13-04
URL	http://doi.org/10.15084/00002755

ペア入れ替え式ロールプレイ会話：場面3「慰め談話」

日高 水穂
(関西大学)

1. 場面設定

ペア入れ替え式ロールプレイ会話調査の場面3「慰め談話」の場面設定は以下のものである（若年層では「自治会（職場・親睦グループ等）の会長（上司・先輩等）」を「ゼミ（サークル・親睦グループ等）の先輩」とした）。

（1）場面設定（場面3・高年層）

〔A（電話の受け手）への指示〕自治会（職場・親睦グループ等）の会長（上司・先輩等）（仮名：佐藤さん）を怒らせてしまい、落ち込んでいるところに、Bさんから電話がかかってきます。Bさんと話をし、前向きな気持ちになったら了解してください。

〔B（電話のかけ手）への指示〕Aさんが自治会（職場・親睦グループ等）の会長（上司・先輩等）（仮名：佐藤さん）を怒らせてしまい、落ち込んでいると聞きました。Aさんに電話をかけ、Aさんが前向きな気持ちになるよう話をしてください。

2. 先行研究

日高（2012）では、「試験に落ちた友人を慰める」という場面設定のロールプレイ会話に現れた「慰め」の機能的要素として、次のものをあげている。

（2）「慰め」の機能的要素

(a) 心配：相手の状況を察して心配する。

例) 「大丈夫？」

(b) 共感：相手の状況を察して共感を示す。

例) 「それはへこむよねー」

(c) 助言：相手の状況がよくなるように助言する。

例) 「あんまり考え込みすぎないほうがいいよ」

(d) 前向きな予測：前向きな予測をして、相手を積極的な気持ちにさせる。

例) 「大丈夫、○○ちゃんなら次は受かるよ」

(e) 励まし：励ましの言葉をかける。

例) 「元気出して」「頑張ってね試験」

これらの「慰め」の機能的要素は、落ち込む相手が「慰め」が受け入れるまでまんべん

なく現れ、受け入れたあとでは《前向きな予測》《励まし》が繰り返される。こうした「慰め」の機能的要素の出現パターンを図示すると、次のようになる。

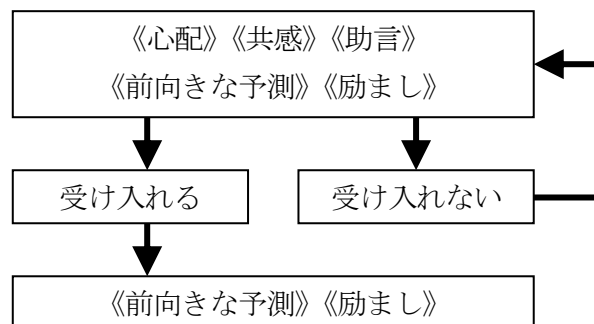


図1 「慰め」の機能的要素の出現パターン

菅野（2011）では、「友人に紹介してもらったバイトの面接に落ちたことを報告する」という電話会話を収録し、「慰め」の機能を持つ発話を以下のように分類している。

（3）「慰め」の機能を持つ発話

I 共感的発話：落ち込む人の気持ちに共感した発話。相手をフォローしたり、親身な対応をとった発話などがこれに属する。

例）「なんで」「どうして」などの理由を追究する発話

「まじで？」「ええー」などの驚きを表す発話

「がんばれ」「落ち込むな」などの直接的な表現で相手を励ます発話

「大丈夫？」など相手の心情を直接的に聞く発話

II 対立的発話：落ち込む人を非難したり冗談を言うなど、状況的に対立を生み出すような発話。これらは、わざと厳しいことを言ったり楽観的な態度を取ることで、落ち込む人を鼓舞し、事態の深刻さを軽減化しようという意図をもつ場合、慰めとして機能する。対立的発話の具体例は以下のようなものである。

例）面接に落ちた原因・事実に言及する発話

「落ちる」「ダメ」などのマイナス表現を含む発話

この研究では、日本人学生と韓国人留学生の男女それぞれ10名を調査対象（友人役）としているが、「共感的発話」は日本人学生、韓国人留学生ともに現れるのに対し、「対立的発話」は韓国人留学生に多い、という結果が見られた。「対立的発話」を日本人が行わないのは、相手が落ち込む話題を避けることが、日本人に一般的に共有される対人的配慮となっているからである。一方、韓国人にとっての「対立的発話」は、積極的に問題となっている話題を取り上げることで、相手に対して親身になり、相手の気持ちを鼓舞しようという意図を含んでいるものであり、これは、韓国人に一般的に共有される対人的配慮である。

可能性が高い。

3. 首都圏女性ペアの慰め談話の分析

3. 1. 談話構造と談話展開の主導権

依頼談話の電話会話を分析したザトラウスキー（1991）を参考に、首都圏女性ペアの場面3の談話構造を整理すると、次のようになる。

表1 慰め談話（場面3）の構造

		高年層ペア	若年層ペア
開始部		0001-0004 相手確認	0001-0003 相手確認
主 要 部	事態共有の ための談話	0005-0011 Bによる事情確認	0004-0008 Bによる事情確認
		0012-0024 Aによる事情説明	0009-0019 Aによる事情説明
		0025-0035 Bによる助言	0020-0041 事情の掘り下げ
		0036-0042 Aによる事情説明	
	事態打開の ための談話	0043-0055 Bによる助言	0042-0049 Bによる励まし
		0056-0060 Aによる仲立ちの依頼	0050-0051 総括（B励まし・A感謝）
		0061-0068 Bによる受諾	
		0069-0079 依頼・受諾の反復	
		0080-0084 総括（B励まし・A感謝）	
	終了部		0085-0088 別れの挨拶

慰め談話の主要部は、「事態共有のための談話」から「事態打開のための談話」へと展開する。高年層ペアの「事態打開のための談話」は、AがBに和解のための仲立ちを依頼するところから開始され、談話展開の主導権は慰められる側（A）が取っている。若年層ペアの「事態打開のための談話」は、Bが問題の事態に対する前向きな予測を示すところから開始され、談話展開の主導権は慰める側（B）が取っている。

3. 2. 慰めの要素の種類と現れ方

慰め談話の主要部に現れる、慰めの機能を持つBの発話を表2にまとめた。高年層ペア、若年層ペアともに、前半の「事態共有のための談話」には《心配》《共感》が現れ、後半の「事態打開のための談話」には《前向きな予測》《励まし》が現れる。

高年層ペアには《助言》も現れているが、本来は「事態打開のための談話」の中心となるはずの《助言》が、この会話の場合、0036から始まるAの「事情説明」によって遮られ、また、0056から始まるAの「仲立ちの依頼」によって遮られるという展開になっている。

若年層ペアでは、「事態共有のための談話」は、Bの質問に対してAが事情説明を加えていく形で展開する。こうして事態の共有が十分に図られた上で、Bは《前向きな予測》を切り出している。（「対立的発話」とまでは言えないが）問題のありかを十分に検討するこ

とで、事態の打開に向かう談話の流れが形成されている。

表2 慰め談話（場面3）の慰めの要素

	高年層ペア	若年層ペア
事態共有のための談話	<ul style="list-style-type: none"> ・0011B：こ、あの、なんか怒らせちゃったんだって↑。《心配》 ・0025B：まあ、よくあることだよー。《共感》 ・0033B：なんか、まあちょっと、相手が結構気にしちゃったりね、《共感》 ・0035B：することあるけどー、まあ、でもさー、その、ほん、ほんとうにそうゆう気持ちじゃなかったってことをゆったらー↑。《助言》やっぱり。そんな気持ちはなかったのにー、なんか、あの一、誤解されちゃったら申し訳なかったですねー、みたいな感じでゆってみたらー↑、どうかしら。《助言》 ・0041B：んー、わかるわ、その気持ち。《共感》 	<ul style="list-style-type: none"> ・0006B：なんか、友達から聞いたんだけど、なんか、こ、先輩に怒られたとか、落ち込んでるって聞いたんだけど、大丈夫ー↑。《心配》 ・0024B：あ、書けなかった。それはしょうがないよね。《共感》 ・0040B：うーん、困ったねー。なんかでも書けないときはしょうがないよね、書けないから。《共感》
事態打開のための談話	<ul style="list-style-type: none"> ・0051B：だった、だからさー、そんなに落ち込まないほうがいいよー。《助言》 ・0053B：もっかいゆってみたらー↑。《助言》 ・0073B：そしたらまあ、ちょっと、少し和らぐかもしれないしねー。《前向きな予測》 ・0081B：うん、うん、うん、元気出して、ファイティン。《励まし》 	<ul style="list-style-type: none"> ・0042B：で、たぶんDさんも、あんま普段そんな怒る人じゃないから、機嫌悪かったんじゃないの。{笑} 《前向きな予測》 ・0044B：うーん。大丈夫でしょー。《前向きな予測》 ・0046B：{笑} うん、大丈夫だよ。《前向きな予測》次、書けるようになればいいよー。《励まし》

4. まとめ

首都圏女性ペアの場面3の談話例を分析することにより、慰め談話が「事態共有のための談話」と「事態打開のための談話」から成ること、「事態共有のための談話」には《心配》《共感》、「事態打開のための談話」には《前向きな予測》《励まし》が現れることを見た。《助言》は慰め談話には必須ではないようである。また、慰める側と慰められる側のいずれが談話の主導権を取るかということも、慰め談話の展開と談話構成要素を比較する際の観点になることを見た。

参考文献

ザトラウスキー、ポリー(1991)「会話分析における「単位」について—「話段」の提案」『日本語学』10(10), 79-96.

菅野里美(2011)「慰めの談話の日韓比較」平成22年度秋田大学卒業論文.

日高水穂(2012)「「察し合い」の談話展開に見られる日本語の配慮言語行動」三宅和子・野田尚史・生越直樹編『「配慮」はどのように示されるか』ひつじ書房, 91-112.

ペア入れ替え式ロールプレイ会話：場面3「慰め談話」

(1) 首都圏高年層女性ペア

【開始部】

相手確認	0001B：あ、もしも／／しー。	B：注目要求
	0002A：もしもし。	A：注目要求
	0003-1B：あ、	B1：注目表示
	0003-2B：A（名）ちゃん↑。	B2：情報要求
	0004A：うーん。	A：陳述・表出

【主要部】

事情確認	0005B：あ、なんかさー、ちょっと聞いたんだけどー。	B：陳述・表出
	0006A：うん。	A：注目表示
	0007B：自治会の一、	B：情報要求（1/3）
	0008A：うん。	A：注目表示
	0009B：なんか、ちょっと難しいさー、／／Dさんてゆ人をね、	B：情報要求（2/3）
	0010A：あー。	A：注目表示
	0011B：こ、あの、なんか怒らせちゃったんだって↑。	B：情報要求（3/3）《心配》
事情説明	0012-1A：んー、	A1：注目表示
	0012-2A：ちょ、ちょっとねー、／／あの、ほら、	A2：陳述・表出
	0013B：うん。	B：注目表示
	0014A：あたし、言葉悪いじゃない↑。	A：情報要求
	0015B：うん。	B：陳述・表出
	0016A：んでー、すぐにズケズケズケズケゆっちゃったタイプだから／／さー。	A：陳述・表出
	0017B：うん。	B：注目表示
	0018A：相手の痛いところ、じょうも、ゆっちゃったみたいなのよー。	A：陳述・表出
	0019B：あー、／／なるほどねー。	B：注目表示
	0020A：そしたらすごい気一使っ、向こうが、あの、気にしちゃってねー。	A：陳述・表出
	0021B：うん。	B：注目表示
	0022A：なんかー、あの、こっちに話しーかけてくれないのよね。	A：陳述・表出
	0023B：あー、そっ／／か。	B：注目表示
	0024A：うーん。	A：注目表示
助言	0025B：まあ、よくあることだよねー。	B：陳述・表出《共感》
	0026A：／／だけど、	A：（未完）
	0027B：ま、その、なんてゆうか、	B：陳述・表出（1/5）
	0028A：うん。	A：注目表示
	0029B：それほどさー、	B：陳述・表出（2/5）
	0030A：うん。	A：注目表示

	0031B：悪気じゃなくても一、	B：陳述・表出（3/5）
	0032A：うん。	A：注目表示
	0033B：なんか、まあちょっと、相手が結構気にしちゃったりね、	B：陳述・表出（4/5）
	0034A：うん。	A：注目表示
	0035-1B：することあるけど一、	B1：陳述・表出（5/5） 《共感》
	0035-2B：まあ、でもさ一、その、ほん、ほんとうにそうゆう気持ちじゃな かったってことをゆったら一↑。	B2：行為要求《助言》
	0035-3B：やっぱり。そんな気持ちはなかったのに一、なんか、あの一、誤 解されちゃったら申し訳なかったですね一、みたいな感じでゆっ てみたら一↑、どうかしら。	B3：行為要求《助言》
事 情 説 明	0036A：て、ゆったんだけど／／ね一↑。	A：陳述・表出
	0037B：うん。	B：注目表示
	0038A：相手がいつまでもグジュグジュグジュグジュゆってんのよ一。	A：陳述・表出
	0039B：あ一、／／すっ、	B：注目表示
	0040A：そ一すつとね一、いい加減にきなさいよって言いたくなっちゃって ね一、／／こっちも一。	A：陳述・表出
	0041-1B：ん一、	B1：注目表示
	0041-2B：わかるわ、／／その気持ち。	B2：陳述・表出《共感》
	0042-1A：わかるでしょ一。{笑}	A1：情報要求
	0042-2A：わたし一。	A2：陳述・表出（未完）
助 言	0043B：ね一、やっぱりほら、あの一、なんてゆ、言葉って難しいからね。	B：陳述・表出
	0044A：うん。	A：注目表示
	0045B：あの一、悪気じゃなくても、そゆふにね、取られちゃうこともある けれども一、	B：陳述・表出
	0046A：うん。	A：注目表示
	0047B：でもまあ、A（名）ちゃんの性格だったらさ一、やっ／／ぱり、そ んなに悪気でゆったんじゃないってことはさ一、	B：陳述・表出（1/2）
	0048A：うん。	A：注目表示
	0049-1B：やっぱり、わかってもらえると思うのよ一、	B1：陳述・表出（2/2）
	0049-2B：うーん。	B2：注目表示
	0050A：そうか／／な一。	A：注目表示
	0051-1B：うーん、そうよ一。	B1：注目表示
	0051-2B：だった、だからさ一、そんなに落ち込まないほうがいいよ一。	B2：行為要求《助言》
	0051-3B：やっぱりさ一、あの一、心で伝えれば伝わることもあるしね一。	B3：陳述・表出
	0052-1A：うん。	A1：注目表示
	0053B：もっかいゆってみたら一↑。	B：行為要求《助言》

	0054A : うん。	A : 注目表示
	0055B : うん、／／そん一、	B : 注目表示
依 頼	0056A : もしあれだった／／らさ、	A : 行為要求 (2/3)
	0057B : ん、ん。	B : 注目表示
	0058A : B (あだ名) ちゃん、ちょっと一、あの一、こ、なんつうの↑、ゆ つといてくれる↑。	A : 行為要求 (3/3)
	0059B : あ、あたしから↑。	B : 注目表示
	0060A : うーん。	A : 注目表示
受 諾	0061-1B : あ、そうね、	B1 : 注目表示
	0061-2B : Dさん、じゃ、あたしからさ一、	B2 : 陳述・表出 (1/4)
	0062A : うん。	A : 注目表示
	0063B : あの一、A (名) ちゃん、／／そんな悪気じゃなかったのに、	B : 陳述・表出 (2/4)
	0064-1A : ほんと、そんな。	A1 : 注目表示
	0064-2A : そうそうそうそうそう。	A2 : 注目表示
	0065B : 言葉がちょっと／／あの一、	B : 陳述・表出 (3/4)
	0066A : 強かった。	A : 陳述・表出
	0067B : 強かったってゆうふうに、話してみるわ一。	B : 陳述・表出 (4/4)
	0068A : うん。	A : 注目表示
依 頼 と 受 諾 の 反 復	0069B : あたしで良かったら一。	B : 陳述・表出
	0070-1A : うん、	A1 : 注目表示
	0070-2A : ちょっと、ゆつといてくれると助かるな一。	A2 : 陳述・表出
	0071B : そうだね一。	B : 注目表示
	0072A : ／／うん。	A : 注目表示
	0073B : そしたらまあ、ちょっと、少し和らぐかもしれないしね一。	B : 陳述・表出《前向 きな予測》
	0074A : ん一／／ん一。	A : 注目表示
	0075-1B : うん、	B1 : 注目表示
	0075-2B : じゃ、そんなことで、ちょっとあたし、これからお電話番号教え といて一↑。	B2 : 行為要求
	0075-3B : そしたら電話してみるから一。	B3 : 陳述・表出
	0076-1A : うん、	A1 : 注目表示
	0076-2A : じゃあ悪いんだけど一、	A2 : 関係づくり, 儀礼
	0077B : うん。	B : 注目表示
	0078A : 電話してみて↑。	A : 行為要求
総 括	0079-1B : うん、	B1 : 注目表示
	0079-2B : ／／わかりました。	B2 : 陳述・表出
	0080-1A : うん、それじゃあ／／ね一。	A1 : 注目表示
	0080-2A : よろしく。	A2 : 関係づくり, 儀礼

	0081-1B : うん、うん、うん、	B1 : 注目表示
	0081-2B : 元気出して、ファイティン。	B2 : 行為要求《励まし》
	0082A : ありがと。	A : 関係づくり, 儀礼
	0083B : んー。{笑}	B : 注目表示
	0084A : うん。	A : 注目表示

【終了部】

別 れ の 挨拶	0085B : じゃあ、また／／ねー。	B : 関係づくり, 儀礼
	0086-1A : うん、	A1 : 注目表示
	0086-2A : それ／／じゃあね。	A2 : 関係づくり, 儀礼
	0087-1B : はい、	B1 : 注目表示
	0087-2B : どうも、／／ごめんくださいーい。	B2 : 関係づくり, 儀礼
	0088-1A : はい、	A1 : 注目表示
	0088-2A : どうもありがとー。	A2 : 関係づくり, 儀礼

(2) 首都圏若年層女性ペア

【開始部】

相 手 確 認	0001-1A : はい、	A1 : 注目表示
	0001-2A : もしもし。	A2 : 注目要求
	0002-1B : もしもし、	B1 : 注目要求
	0002-2B : A (あだ名) ちゃーん。	B2 : 注目要求
	0003-1A : うん、	A1 : 注目表示
	0003-2A : ／／B (あだ名) ↑。	A2 : 情報要求

【主要部】

事 情 確 認	0004-1B : う、うん、そうそう。	B1 : 陳述・表出
	0004-2B : なんか、	B2 : 陳述・表出 (未完)
	0005A : ／／うん。	A : 注目表示
	0006-1B : なんか、友達から聞いたんだけど、なんか、こ、先輩に怒られたとか、落ち込んでるって聞いたんだけど、	B1 : 陳述・表出
	0006-2B : 大丈夫ー↑。	B2 : 情報要求《心配》
	0007-1A : う、うん、	A1 : 陳述・表出
	0007-2A : あ、誰から聞いた、それ。{笑}	A2 : 情報要求
	0008-1B : あ、	B1 : 注目表示
事 情 説 明	0008-2B : なんか、Z／／くーん。{笑}	B2 : 陳述・表出
	0009-1A : {笑} うーん、	A1 : 注目表示
	0009-2A : あのねー、原稿をねー、	A2 : 陳述・表出 (1/2)
	0010B : うーん。	B : 注目表示
	0011A : すごい遅れちゃったんだよねー。	A : 陳述・表出 (2/2)

	0012-1B : え、	B1 : 注目表示
	0012-2B : それ、Dさんに怒られたの↑。	B2 : 情報要求
	0013A : そうそうそうそう。	A : 陳述・表出
	0014B : あそっかー。	B : 注目表示
	0015A : 編集長に怒られたの。	A : 陳述・表出
	0016-1B : {笑} えー、	B1 : 注目表示
	0016-2B : Dさん、怒るんだ。	B2 : 陳述・表出
	0017A : そうそう。	A : 注目表示
	0018B : んー。	B : 注目表示
	0019A : すごい怖かったよー。	A : 陳述・表出
事 情 の 掘 り 下 げ	0020-1B : えー、そうなの↑。	B1 : 注目表示
	0020-2B : なんで遅れちゃったの、原稿。	B2 : 情報要求
	0021A : うーんとね、ま、端的にゆうと、	A : 陳述・表出 (1/2)
	0022B : うん。	B : 注目表示
	0023A : 書けなかったから。	A : 陳述・表出 (2/2)
	0024-1B : あ、書けなかった。	B1 : 注目表示
	0024-2B : それはしょうがないよね。	B2 : 陳述・表出《共感》
	0025A : なんかねー、	A : 陳述・表出 (1/3)
	0026B : うん。	B : 注目表示
	0027A : テーマ、旅なんだけどねー、	A : 陳述・表出 (2/3)
	0028B : うんうん。	B : 注目表示
	0029A : どうしても書けなくて、資料あさっても無理でー。	A : 陳述・表出 (3/3)
	0030B : うんうん。	B : 注目表示
	0031-1A : うーん、	A1 : 注目表示
	0031-2A : //どうしよ、どうしよ、どうしよーって	A2 : 陳述・表出 (1/3)
	0032B : うん、うん、うん。	B : 注目表示
	0033A : 悩んでたらー、	A : 陳述・表出 (2/3)
	0034B : うん。	B : 注目表示
	0035A : 締め切り過ぎてたー。	A : 陳述・表出 (3/3)
	0036-1B : そっかー。	B1 : 注目表示
	0036-2B : それ、あれかー、早めに連絡できなかった感じなの↑。	B2 : 情報要求
	0037A : そう、ちょっとねー。	A : 陳述・表出
	0038B : そっかー。	B : 注目表示
	0039A : うーん。	A : 注目表示
	0040-1B : うーん、	B1 : 注目表示
	0040-2B : 困ったねー。	B2 : 陳述・表出
	0040-3B : なんかでも書けないときはしょうがないよね、書けないから。	B3 : 陳述・表出《共感》
	0041A : うー//ん。	A : 注目表示

励まし	0042B：で、たぶんDさんも、あんま普段そんな怒る人じゃないから、機嫌悪かったんじゃないの。{笑}	B：陳述・表出《前向きな予測》
	0043-1A：あそうかも。	A1：注目表示
	0043-2A：／／うーん。	A2：注目表示
	0044-1B：うーん。	B1：注目表示
	0044-2B：大丈夫でしょー。	B2：陳述・表出《前向きな予測》
	0045A：あした、うん、ちゃんと謝る。／／ {笑}	A：陳述・表出
	0046-1B：{笑} うん、	B1：注目表示
	0046-2B：大丈夫だよ。	B2：陳述・表出《前向きな予測》
	0046-3B：次、書けるようになればいいよー。	B3：陳述・表出《励まし》
	0047A：うーん。	A：注目表示
総括	0048-1B：うん、	B1：注目表示
	0048-2B：あたしもがんばって書くから。／／ {笑}	B2：陳述・表出
	0049-1A：{笑} そうだね。	A1：注目表示
	0049-2A：今度一緒書こうね。	A2：行為要求
	0050-1B：うーん、	B1：注目表示
総括	0050-2B：書こうね。	B2：行為要求
	0050-3B：よーし、大丈夫だねー。／／ {笑}	B3：情報要求
	0051A：{笑} ／／ありがとー。	A：関係づくり，儀礼

【終了部】

別れの挨拶	0052-1B：じゃあまた、	B1：関係づくり，儀礼
	0052-2B：学校で会おうね。	B2：行為要求
	0053-1A：うーん、	A1：注目表示
	0053-2A：じゃまたねー。	A2：関係づくり，儀礼
	0054B：うん。	B：注目表示
	0055A：ありがとー。	A：関係づくり，儀礼
	0056-1B：いいえー、	B1：注目表示
	0056-2B：バイバーイ。	B2：関係づくり，儀礼
	0057A：バイバーイ。	A：関係づくり，儀礼